

***L’inclusion numérique au service d’une vie citoyenne***

**Appel à candidature Caf 92**

*Vous êtes un acteur de la médiation numérique,*

*vous êtes une structure d’animation de la vie sociale, une association d’accompagnement numérique, une France Services, un espace public numérique,….*

*et vous souhaitez mettre en place des ateliers d’initiation aux usages informatiques à destination des personnes qui en sont éloignées,*

*cet appel à candidature vous concerne !*

Année 2022

**Le dossier de candidature est à retourner à la Caf avant le 1er avril 2022**

**Les coordonnées de transmission sont précisées dans le document**

**A qui s’adresse cet appel à candidature ?**

Cet appel à candidature s’adresse aux acteurs et porteurs de projet souhaitant déployer dans les Hauts-de-Seine des activités de médiation numérique à destination de publics éloignés des usages du numérique.

Il s’agit de mettre en place des ateliers d’initiation, en présentiel ou à distance, des permanences connectées, des solutions de prise en main et d’accès à internet et à la téléphonie afin d’accompagner les publics à réaliser des démarches d’accès aux droits, à suivre la scolarité de leurs enfants, à participer à des webinaires d’information ou culturels, à favoriser le lien social.

**Contexte de l’Appel à Candidature**

A l’heure où l’on parle de marche forcée vers la digitalisation, en raison d’une dématérialisation annoncée de toutes les démarches des services publics en 2022, on constate selon l’Insee, que 17% des français touchés d’illectronisme (incapacité d’utiliser le numérique dans la vie courante) : une personne sur six n’utilise pas internet, plus d’un usager sur trois manque de compétences numériques de base.

Depuis 2020, avec la crise sanitaire, les fonctionnements ont évolué et les activités essentielles se sont organisées à travers le numérique pour une grande partie de la population : le télétravail, la communication avec ses proches, la téléconsultation médicale, l’apprentissage scolaire, etc.

En matière de taux d’utilisation des téléservices par les allocataires des Caf, 2020 a été révélateur car 14 des 19 démarches possibles ont été réalisées via le site Caf.fr, ce qui représente un taux historique. En 2021, les niveaux élevés de l’utilisation de l’appli mobile « Mon compte » et du site caf.fr se sont maintenus.

Même les personnes habituées des démarches papier, n’ont pas eu d’autres choix en raison de la situation sanitaire.

Compte tenu de l’évolution des pratiques digitales, des changements des modes de travail, de la dématérialisation croissante des services face à un public touché par l’illectronisme, comment réparer la fracture numérique ?

La dématérialisation des démarches représente une source d’amélioration pour la vie citoyenne mais cette transformation numérique de l’action publique fait apparaitre de nouvelles inégalités notamment en matière d’accès aux droits et de suivi scolaire des enfants, entre ceux qui maîtrisent cette technologie et ceux qui en sont exclus.

Dans ce contexte, une attention particulière doit être portée aux publics fragiles car le numérique peut constituer pour eux un fort levier d’insertion.

Face à ce constat, la Caisse d’Allocations Familiales des Hauts-de-Seine souhaite poursuivre son engagement pour accompagner l’acquisition d’une autonomie et d’une culture numérique en proposant un appel à candidature à l’échelle départementale avec l’objectif de favoriser la citoyenneté par l'inclusion numérique.

**Les actions Caf déjà existantes**

A l’instar d’autres services publics et conformément à sa Convention d’Objectifs et de Gestion nationale, la Caf des Hauts-de-Seine a la volonté de se saisir de cette problématique et d’adapter son offre de service.

Ainsi, en direction des allocataires, la Caf 92 favorise l’accueil sur rendez-vous afin d’accompagner les situations complexes dans le cadre d’un entretien ciblé et personnalisé. Cette offre d’accueil est complétée par :

* l’aménagement d’espaces numériques en libre-service sur rendez-vous dans les agences de Chatenay-Malabry et Gennevilliers
* des offres d’information et d’accompagnement menées par ses travailleurs sociaux à l’attention des publics vulnérables
* la mise en place de solutions interactives extérieures aux agences
* la présence de volontaires de service civique dans certains lieux du département

Au-delà des actions directes aux ménages, la Caf déploie également des offres adaptées à ses partenaires pour les soutenir dans l’accompagnement du public à l’accès aux démarches et aux apprentissages du numérique :

* le renforcement de l’équipement informatique dans les centres sociaux
* la participation au financement d’ateliers numériques à destination des publics identifiés par des structures
* la mise en place de solutions facilitant l’accès à Caf.fr chez des partenaires permettant d’effectuer des démarches administratives simples de manière autonome
* des formations de partenaires engagés dans l’accompagnement individuel ou collectif autour de l’accès aux droits (réseau France Services, Villes, associations caritatives, centres sociaux ...)

**Objectifs poursuivis par l’appel à candidature**

Cet appel à candidature vise le déploiement d’actions destinées à développer les compétences numériques des publics comme des ateliers d’initiation en présentiel ou à distance, des permanences connectées et des solutions de prise en main pour l’accès à internet et à la téléphonie.

A travers celles-ci, il est recherché l’acquisition d’un « bagage numérique minimum », indispensable à l’autonomie. Il s’agira de :

* Développer des actions ouvertes à tout public autour du numérique en réponse aux besoins exprimés par les habitants en format collectif ou à distance.
* Favoriser l’apprentissage des outils informatiques et initier le public à l’utilisation de ces matériels
* Sensibiliser les utilisateurs aux usages de l’Internet
* Favoriser la connaissance et l’utilisation des sites utiles à la vie citoyenne et de ceux des services administratifs en ligne dont les organismes de sécurité Sociale.

Ce renforcement des compétences numériques vise également à développer le lien social, à favoriser le suivi de la scolarité des enfants, l’accès aux droits et aux soins, à l’information, la culture…

C’est la répétition des actions numériques dans des domaines variés, le lien entre intérêt personnel et numérique, qui faciliteront les apprentissages et l’usage du numérique par les publics concernés.

**Périmètre de l’Appel à Candidature**

Les porteurs de projet qui proposent leur candidature, s’engagent à déployer l’animation d’ateliers numériques pour :

* un accompagnement des publics ciblés à l’utilisation des services dématérialisés pour l’acquisition d’un "bagage numérique minimum".
* un appui aux démarches comme le site caf.fr, l’application « Caf Mon compte », le serveur vocal interactif, le site Ameli...
* une utilisation des outils scolaires pour garantir la continuité éducative
* une utilisation d’outils collaboratifs pour suivre des formations à distance

**Ces ateliers, ateliers sociolinguistiques, ateliers multimédia ou autres, peuvent être menés à distance ou en présentiel. Ils doivent contribuer à améliorer l’accès aux droits, l’accès aux soins et favoriser l’autonomie et la citoyenneté du public visé.**

1. **Le format de l’appel à candidature**

* **Une formation aux animateurs par les organismes institutionnels sur leurs sites dédiés \***

*Objectif*: former les professionnels ou volontaires des structures à la prise en main des sites institutionnels de la Sécurité Sociale, aux applications et démarches en ligne. Cette formation sera délivrée par les personnels de la Caf, Cpam et Cnav.

\*Ne sont pas concernés les personnels des structures qui auraient déjà bénéficié de ces formations.

* **Une programmation de temps d’accompagnement numérique destinés aux publics**

*Objectif*: permettre aux publics, en possession ou non d’outils numériques (Smartphone, tablette), d’acquérir les compétences numériques de base, de connaître et d’utiliser en autonomie les principaux sites web et applications utiles au quotidien, notamment pour réaliser les démarches administratives. Ces temps d’accompagnement prendront la forme soit d’ateliers d’initiation ou de permanences connectées.

1. **Population cible**

Quatre niveaux d’autonomie numérique ont été identifiés au niveau national, notamment à travers des études réalisées par des associations spécialisées. Nous retiendrons leur définition ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau | Descriptif |
| Débutant | N’avoir aucune pratique |
| Intermédiaire | Posséder une adresse mail mais ne pas être à l’aise avec l’informatique et ne pas pratiquer les démarches administratives en ligne |
| Avancé | Etre à l’aise avec l’informatique mais pas avec les démarches administratives. Relever d’un accompagnement ciblé de type marketing. |
| Autonome | Maîtriser à la fois le numérique et les démarches administratives. Etre capable de découvrir et d’utiliser de nouveaux services à travers les campagnes de promotion et communication.  ***Ce niveau ne nécessite aucun accompagnement sur l’inclusion numérique dans ce cadre.*** |

Il est préconisé d’utiliser un diagnostic d’autonomie numérique pour aider au repérage des personnes qui seront éligibles aux ateliers. (Exemple, « les bons clics » <https://www.lesbonsclics.fr/fr/evaluer-niveau-numerique> )

Concernant les ateliers portant sur l’accompagnement des familles dans le cadre de la continuité éducative, la culture ou le lien social, les enfants et leurs parents peuvent être concernés. Ces actions peuvent être menées à travers d’autres dispositifs existants sur la structure comme des ateliers ASL, CLAS….

1. **Niveau géographique**

L’action proposée par le promoteur doit avoir lieu sur le territoire des Hauts-de-Seine.

1. **Cadrage opérationnel du projet**

Les structures retenues sont en mesure de proposer un programme d’accompagnement visant les objectifs poursuivis (page 3).

Il s’agit d’organiser un atelier de 30 heures, s’adressant à un minimum de 4 personnes et jusqu’à 10 personnes maximum.

Il sera apprécié la mise à disposition d’un accès libre aux outils numériques et à des solutions d’accès régulières et durables à la téléphonie et Internet voire un accès wifi en libre-service pour développer les permanences connectées. Cet équipement doit permettre aux participants la consultation des sites institutionnels partenaires du projet, dans des conditions de confidentialité adaptées.

Les thèmes abordés lors de ces ateliers doivent obligatoirement inclure :

***Pour l’Assurance Maladie***

* La présentation du site / compte ameli
* Le Dossier Médical Partagé
* La demande de Complémentaire Santé Solidaire et de carte Vitale en ligne

***Pour la Caisse d’Allocations Familiales,***

* La consultation du caf.fr et les téléprocédures
* L'appropriation de l’application « Caf Mon compte »
* Une présentation des autres sites : pension-alimentaire.fr, monenfant.fr, vie de familles

***Pour la Cnav,***

* La présentation du site assuranceretraite.fr

En complémentarité des sites institutionnels, d’autres sites, comme ceux du Conseil Départemental des Hauts-de-Seine, de Pôle Emploi et des impôts, peuvent être présentés.

Ceux promus par l’Etat et destinés à simplifier les accès aux services, doivent également faire l’objet d’un apprentissage (France connect, mes droits sociaux, service public +, …).

En parallèle, il serait intéressant de favoriser l’apprentissage des outils collaboratifs (exemple Zoom, Microsoft Teams) permettant de se connecter et de participer à des conférences diverses en ligne comme les webinaires animés par les travailleurs sociaux Caf.

Enfin, des modules à la carte peuvent également proposer une pratique individuelle de l’usager sur les thématiques qui le concernent comme **l’accès aux portails éducatifs mis en place par l’Education Nationale, les portails culturels, les jeux éducatifs, les portails d’aide à la scolarité à distance, les collectivités départementales et locales.**

**Modalités de financement de l’action**

***Dépenses éligibles :***

Les financements octroyés participent aux dépenses de fonctionnement liées au montage, à la réalisation et à l’évaluation des ateliers numériques.

Il s'agit des dépenses imputables aux frais de personnel au prorata du temps de travail consacré à l'action, à la rémunération d'intervenants extérieurs, aux frais de déplacements, à la location de salles, aux fournitures ou supports de communication.

***Financement des ateliers d’accompagnement numérique et modalités de versement de l’aide :***

Le montant de l’aide financière allouée pour un atelier s’entend sur une programmation d’un atelier de 30 heures au total, déclinées ainsi :

* 5 h de préparation de l’atelier numérique
* 21 h d’accompagnement numérique (initiation, prise en main, développement des connaissances, découverte des sites institutionnels et des démarches en ligne, …)
* 4 h d’évaluation avec les bénéficiaires de l’atelier

L’aide sera versée sous forme de subvention à l’opérateur qui organise les ateliers numériques et vise à financer une partie du coût de la prestation sur place (frais de personnel, …) et de l’accompagnement afférent à son organisation.

La prise en charge de la Caf n’excèdera pas 80 % du coût total du projet, **dans la limite de quatre ateliers organisés par année à destination de groupes différents.**

La participation financière s’élève à 1 200 € par atelier, soit 4 800 € maximum par année.

Un acompte de 70 % de la subvention accordée sera versé automatiquement dès notification de la décision de la CAF. Le solde s’effectuera sur production du compte rendu financier de l’action et d’un bilan quantitatif et qualitatif avant le 30 juin de l’année suivante.

***!!! Pour mémoire les subventions accordées seront versées si les actions ont été mises en place sur l’année concernée. !!!***

***Pluriannualité du financement :***

Les structures ayant déjà été bénéficiaires d’un financement Caf au titre des appels à candidature précédents pourront présenter un projet pour 3 années. La Caf versera l’aide financière annuellement comme exposé ci-dessus. Pour le renouvellement, la structure s’engage à fournir un bilan annuel et un budget prévisionnel pour l’année à suivre avant le 30 juin de l’année N+1.

**Les nouveaux projets retenus bénéficieront quant à eux, d’un financement pour l’année 2022. La possibilité d’une reconduction de l’aide financière sera étudiée sur présentation d’un dossier lors du prochain appel à candidature.**

***Participation financière des ménages :***

**Si une contribution est demandée aux participants, elle doit rester raisonnable et adaptée à la situation des ménages concernés.**

**Sélection des dossiers**

Les dossiers déposés complets et validés par l’opérateur seront instruits et examinés par les services de la Caf, puis présentés au Conseil d’administration pour décision. **Les subventions sont attribuées dans la limite des fonds disponibles.**

**Évaluation**

Elle sera réalisée sur le document « bilan » prévu à cet effet (Annexe 3). Le référentiel d’indicateurs, joint également dans cette même annexe, peut servir d’appui à l’évaluation du projet concernant la problématique des publics en situation d'exclusion numérique.

Par ailleurs, dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données RGPD), la Caf se réserve le droit de mesurer le taux de recours aux outils numériques des usagers ayant bénéficié de ces ateliers.

**Modalités de dépôt de l’Appel à Candidature**

Pour répondre à l'appel à candidature, le postulant devra transmettre **par mail**, à la Caf des Hauts-de-Seine, un exemplaire du dossier, cacheté et signé (Annexe 1) et le budget prévisionnel du projet (Annexe 2). Ces documents seront accompagnés des pièces justificatives (Annexe 4) et du formulaire de non changement de situation.

|  |
| --- |
| Version numérique |
| [inclusion-numérique.cafnanterre@caf.cnafmail.fr](mailto:inclusion-numérique.cafnanterre@caf.cnafmail.fr)  préciser en objet «appel à candidature inclusion numérique 2022 + le nom de la structure » |

**Le dossier de candidature complet devra être remis au plus tard le 1er avril 2022.**

**Contact (privilégier le mail)**

|  |  |
| --- | --- |
| Madame POTY-PAQUIRA Nayéguy | ✆ : Téléphone : 01-40-97-99-34  @ : **inclusion-numerique.cafnanterre@caf.cnafmail.fr** |

**Dossier de candidature Annexe 1**



**Budget prévisionnel Annexe 2**



**Référentiel d’indicateurs d’évaluation Annexe 3**

********

**Pièces justificatives à fournir en complément du dossier de candidature Annexe 4**

Pour les structures déjà connues, attestation de non changement



Pour les nouvelles structures :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nature de l’élément justifié** | **Justificatif à fournir lors de la première demande** | **Justificatifs à fournir lors d’un renouvellement de demande** |
| Existence légale | * Pour les associations : récépissé de déclaration en Préfecture * Numéro Siren/Siret | Attestation de non-changement de situation ou récépissé de la déclaration de modification |
| Vocation | Statuts | Attestation de non-changement de situation |
| Destinataire du paiement | Relevé d’identité bancaire | Attestation de non-changement de situation |
| Régularité face aux obligations légales et réglementaires | Attestation précisant que le bénéficiaire ou le gestionnaire a recours à un commissaire aux comptes pour les associations recevant des subventions d’un montant global  ≥ 153 000 €  Dernier rapport d’activité  Derniers comptes approuvés (bilan, compte de résultat et rapport certifié par le commissaire aux comptes) | Attestation précisant que le bénéficiaire ou le gestionnaire a recours à un commissaire aux comptes pour les associations recevant des subventions d’un montant global ≥ 153 000 €  Dernier rapport d’activité  Derniers comptes approuvés (bilan, compte de résultat et rapport certifié par le commissaire aux comptes) |
| Capacité du contractant | Liste datée des membres du conseil d’administration et du bureau | Liste datée des membres du conseil d’administration et du bureau |